

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. oktober 2020 blev i sag nr. 94946:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Nykredit Forsikring A/S  
A.C. Meyers Vænge 9  
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har haft bilforsikring, husforsikring og hjemforsikring i selskabet. I klageskema af 29/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Krav om annullering af ukorrekte præmiestigninger på BIL, HUS og HJEM i perioden 2017-2020. Beløbet kan ikke oplyses, da Nykredit Forsikringer afviser at oplyse, hvad min normalpræmie ville være i den periode. Anerkendelse af, at jer har reklameret korrekt og rettidigt den 18.12.2018, og at sagen derved ikke er under forældelse. De omtvistede varslingsbreve af 18.4.2017, blev sendt med brevpost hos PostNord, er bortkommen. Jeg bliver først bekendt med dem i tlf. 21.12.2018, hvorefter de mailer til mig. Der henvises også til et tidligere præmievarsel af 5.10.2016, der blev trukket tilbage 17.10.2016.

Sagsgennemgang fremgår af vedlagte Klage til Ankenævnet af 28.2.2020.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Tilbagebetaling af for høje præmiestigning i perioden 2017-2020. Beløbet kan ikke oplyses, da Selskabet afviser, at oplyse min 'normalpræmie' i samme periode."

I vedlagte bilag til klagen har klageren bl.a. anført:

**"Kort overblik og baggrunden for klagen**

Jeg fremsender herved min klage efter Nykredit Forsikrings seneste afvisning i brev af 4.2.2020, hvorfor jeg den 18.2.2020 har meddelt Nykredit, at jeg indgiver en klage til Ankenævnets behandling.

Der er i klageperioden 18.12.2018 til 4.2.2020 udvekslet 5 klager/svarbreve og et antal telefonsamtaler ved sagens opstart. Sagen er desværre karakteriseret af meget lange svar tider hos Ny-

# Ankenævnet for Forsikring

2.

94946

kredit Forsikring på 1½ til 2 mdr., typisk efter 2-3 rykkere fra min side. Endvidere har jeg kontaktet Nykredits Kundeambassadør i aug. og nov. 2019 – 'for at få gang i sagen' - og igen ved udgangen af jan. 2020, hvor det viste sig, at funktionen nu var nedlagt.

Nykredits svar på klage 3 kom endelig den 4.2.2020, så ekspeditionstiden har nu rundet de 14 mdr. for en efter min opfattelse ret simpel sag, hvor det har vist sig umuligt at få Nykredit Forsikring til det at forholde sig til de specifikke præmier.

Jeg har fra Start klage 1 den 18.12.2018 udarbejdet en 2 sider præmieoversigt i skemaform for at skabe overblik over de mange skrivelser/præmiebeløb, jeg har modtaget i perioden 2015/2020 samt de 2 breve fra præmiesagen i okt. 2015.

Præmieoversigten er opdateret undervejs i takt evt. nye oplysninger – se vedlagte **seneste version 1.7a af 20.11.2019**. Desværre må også jeg nævne, at jeg først i svarbrev 3 af 4.2.2020 modtog en bekræftelse på, at Nykredit Forsikring har fejl i præmieoplysningerne under pkt. 4.0 og 5.0. Andre beløb kommenteres stadig ikke!

**Præmieoversigten viser nogle meget store og efter min påstand urimelige og fejlagtige præmiestigninger i perioden 20.12.2016 til 1.1.2020 - se bilag 6 pkt. A1 og A2 og sammenlign med startperioden for kundeforholdet 2005/2016 pkt. B.**

**Nykredit Forsikring har trods mine anmodninger afvist at oplyse, hvad mine 'normalpræmier' efter indeksering ellers ville have været i perioden 2016/2020, men fastholdt, at alle varslingsfrister er overholdt samt at de frit kan opkræve den præmie de vil !!.**

Dette fastholdes i hele klageperioden, uanset at jeg fik ret i min daværende indsigelse mod en varslet præmiestigning i brev af 5.10.2016[6]. Præmiestigningen blev dengang begrundet således ... **'Samtidig foretager vi en vurdering af vores risiko ud fra, hvornår forsikringerne er trådt i kraft og de anmeldte skader'...**

Min indsigelse og forhandling medførte dog, at brevet af 5.10.2016 blev trukket tilbage og forhøjelserne bortfaldt, hvilket blev bekræftet i brev af 17.10.2016. Begge skrivelser er vedlagt som bilag - se bilag 7 og 8.

Nøjagtig 6 mdr. senere den 18.4.2017 varslers Nykredit igen næsten de samme præmiestigninger på HUS og HJEM, som man frafaldt 17.10.2016!! Mon ikke dette strider mod god forsikringsskik og aftalelovens § 36, når der ikke er sket ændringer i mine forhold/risiko/skader – se bilag 3 og 4.

Varslet af 18.4.2017 er ifølge Nykredit sendt som brevpost hos PostNord (overraskende, når der i 2017 også blev sendt 4 andre breve til min E-Box), men de kommer af ukendte grunde først til mit kendskab den 18.12.2018, da jeg telefonisk drøfter min Start klage 1 med Nykredit Forsikring. Brevene mailer til mig samme dag og fremgår nu som pkt. 3.0 i præmieoversigten. Bilen kommer med senere (årlig præmie), så præmien på denne stiger med 75% i perioden 2016/2020. Jeg har siden 1966 været bilejer og kørt skadefri i over 50 år som super elitekunde. Min [bil] må vist have den højeste negative præmierekord både i Danmark og Norge...

## 2. Min påstand

at jeg har reklameret rettidigt den 18.12.2018 på præmieforhøjelserne, da brevene af 18.4.2017 først kommer til mit kendskab på dette tidspunkt; jf. FAL § 33,

at de gennemførte meget store årlige prisændringer i perioden 2017/2019+20 strider mod AFT § 36, da de ikke tager udgangspunkt og styres af den risikovurdering og præmieaftale, der blev godkendt af begge parter 17.10.2016,

at mine årlige præmier føres tilbage til min normalpræmie af 17.10.2016 inkl. evt. indeksering og der udarbejdes en detaljeret oversigt med angivelse af gammel og ny præmie + evt. bemærkninger/forklaringer til de evt. årlige stigninger i perioden 2017/2020,

at den fejlagtigt opkrævede merpræmie tillagt renter tilbagebetales til mig snarest muligt efter min godkendelse.

at der gives anmærkning om den urimelig lange ekspeditionstid i en ret simpel sag.

## 3. Kort resume om mit kundeforhold

I forbindelse med en låneomlægning i 2005 flyttede jeg mine 3 privatforsikringer – BIL, HUS og INDBO – fra [andet selskab] til Nykredit. Jeg var uden skader hos [andet selskab] kunde i perioden 1985/2005. I begge selskaber kunde med personaleaftale (rabat mv).

Frem til 25.11.2014, dvs. i over 9 år, fortsatte jeg også uden skader hos Nykredit Forsikring. Desuden har jeg været bilejer uafbrudt siden 1966 og aldrig haft forsikringsskader på bilen i løbet af disse 54 år.

## 4. Oversigt over mine forsikringsskader

[2014] kloakskade og rotteproblemer (også andre nabohuse) ca. 30.000 kr.

[2015] simpelt tyveri af fotoapparat/tablet/pas fra feriebil i [udlandet] ca. 4.000 kr.

[2015] kortslutning, min kone taber sin 14 dage nye mobil ... ca. 6.000 kr.

[2016] indbrud i vort hus – dør repareret og sølvtøj mv. ca. 51.000 kr.

Der er betalt selvrisko på skaderne. Desuden har jeg sammen med nabo opsat rottespærre i kloakbrønd. Efter indbruddet har jeg installeret tyverialarm fra ... med rumfølere, sirener og mobilopkald til min og nabos telefon, samt sikret terrassedør med særskilt metalliste.

Der er således tale om helt forskellige mindre skader uden indbyrdes sammenhæng, hvor jeg straks efter har lavet de nævnte ekstra sikringstiltag.

Jeg har her i efteråret spurgt et andet selskab med meget høj kundetilfredshed, om de vil overtage mine forsikring til deres 'normalpris', hvilket de har bekræftet.

De oplyser også, at mit nævnte skadesforløb helt klart ikke havde udløst krav om præmieforhøjelser på tilsvarende forsikringer hos dem.

Jeg har derfor i denne uge 9 bedt mit nye selskab om at lave en gebyrfri straksoverførsel af de 3 forsikringer, jvf. svarbrev 3 af 4.2.2020.

## **5. Krav om ekstraordinær præmiestigning 5.10.2016 bortfalder (bilag 7 og 8)**

Godt en måned efter den sidste af disse 4 mindre skader modtager jeg til min store overraskelse et brev af 5.10.2016 med krav om meget høje præmiestigninger på alle 3 policer, også på BIL, hvor jeg nu gennem 54 år ikke har haft forsikringskader.

I brevet anføres *'Vi foretager løbende en gennemgang af vore kunders forsikringer. Dette for at sikre, du altid er opdateret til vore nyeste tariffer og betingelser, som løbende bliver forbedret til fordel for dig. Samtidig foretager vi en vurdering af vores risiko ud fra, hvornår forsikringerne er trådt i kraft og de anmeldte skader. Ud fra dette har vi besluttet at ændre på dine forsikringer, som vil være gældende fra næstkommende hovedforfald'* – se vedl. bilag 7 af 5.10.2016 og præmieoversigten bilag 6 pkt. 2.0.

Efter min indsigelse og tlf. forhandling med [selskabets medarbejder 1] blev disse stigninger på 29% (BIL 18%, HUS 32% og HJEM 44%) trukket tilbage og aftalen herom bekræftet i [selskabets medarbejder 1's] mail af 17.10. I mailen anføres hun bl.a. ....'Jeg har fjernet det tidligere varslede tillæg på forsikringen, derfor er præmien ikke ens med mit tidligere fremsendte brev'...- se vedl. bilag 8 af 17.10.2016 og præmieoversigten bilag 6 pkt. 2.1. Jeg modtager også en ny tilrettet BIL police.

Min årsopgørelse af 22.11.2016 viser, at min præmiestigning i 2016 kun var på 74 kr. eller 1%! se præmieoversigten pkt. 2.2.

## **6. Start klage 1 af 18.12.2018 over høje præmiestigninger 2016/19 (bilag 1/2)**

Da jeg planlægger mit 2019 budget midt i dec. 2018 (pensionstræk og forskudsopgørelse mv), undrer jeg mig over, at præmien på bilen er på 5.877 kr., (meget dyrt da [bilmærke] ifl. en brochure kun kræver 4.068 kr.).

Jeg finder derfor min præmieaftale fra 17.10.2016 og undersøger alle mine årsoversigter mv efter denne dato nærmere og laver en først præmieoversigt v 1.0, som meget overraskende viser en række høje og for mig helt uforståelige årlige forhøjelser på alle mine 3 forsikringer i perioden 2016/19 – se bilag 2

Jeg indsender derfor som HASTER mail min Start klage 1 den 18.12.2018 vedlagt en præmieoversigt 2016/19 udarbejdet af mig for at bl.a., at afbryde evt. forældelse – se bilag 1 og 2.

I min første telefonsamtale 21.12. med [selskabets medarbejder 2] gennemgår vi min præmieoversigt og hun oplyser, at jeg mangler 2 præmieforhøjelser af 18.4.2017 for HUS og HJEM og hun mailer straks en kopi af de 2 brev til mig – se bilag 3 og 4.

Efter en fornyet gennemgang af alle mine mange forsikringsbreve siden 2005 (post, mails eller E-Box) konstaterer jeg igen, at jeg ikke tidligere har modtaget disse 2 helt centrale breve fra 18.4.2017 og at jeg derfor ikke kendte dem før nu efter drøftelsen af min 'Start klage 1/indsigelse'.

Disse 2 breve dateret 18.4.2017 er efter det oplyste fra Nykredit, sendt med alm brevpost fra Nykredit Forsikring – se bilag 3 og 4.

*Efter FAL § 33 bliver sådanne varsler først virksomme for forsikringstager (mig), når de modtages af denne, dvs. når brevene er kommet til mit kendskab. Jeg bliver som nævnt først bekendt med dem den 21.12.2018 efter jeg har fremsendt og drøftet min 'Start klage1/indsigelse'.*

Hvis jeg havde modtaget brevene rettidigt omkring den 18.4.2017, ville jeg naturligvis straks have reageret med en indsigelse på samme måde som ved forhøjelsesbrevet den 5.10.2016, som derefter blev trukket tilbage den 17.10.

Det overrasker mig også meget, at Nykredit Forsikring allerede den 18.4.2017, **kun et halvt år efter aftalen af 17.10.2016 om uændrede normalepræmier og risiko**, alligevel starter en ny række meget høje årlige forhøjelser, der fortsætter i perioden 2016/2019. De omtales senere i klagesagen som *'generelle for alle vore kunder'!*

Forhøjelserne (HUS 33% og HJEM 39%) er nærmere gennemgået i vedl. Præmietabel 2016/2019-20 v 1.7a opdateret 20.11.2019 - se bilag 6 pkt. 4.0/7.0..

## **6.1. Start klage 2 som opfølgning sendt 12.2.2019 (bilag 5)**

På grund af [selskabets medarbejder 1's] og min egen ferie i jan aftalte jeg med [selskabets medarbejder 2], at jeg ville vende tilbage med en opdateret klage og præmieoversigt først i feb. 2019.

Jeg sendte den aftalte nye Start klage 2 den 12.2.2019 med en omtale af Nykredits brev af 5.10.2016, om de større præmieforhøjelser efter en 'risikovurdering ud fra, hvornår forsikringerne er trådt i kraft og de anmeldte skader'. Efter min indsigelse og telefoniske forhandlinger blev kravet trukket tilbage og de hidtidige præmier fastholdt –se bilag 5 og mail bilag 8 af 17.10.2016.

Desuden omtalte jeg kort mit kundeforhold og skader i perioden 2006/2018 samt de nye høje årlige præmiestigninger, der startede med jeres breve af 18.14.2017 (HUS og HJEM), som jeg først blev bekendt med 18.12.2018, hvor [selskabets medarbejder 2] mailede dem til mig.

Jeg bad om en positiv behandling af klagen og tilbagebetaling af de urigtig opkrævede forhøjede præmier.

**Den 18.4.2019 får jeg endelig efter flere rykkere tlf. besked om, at Nykredit afviser min klage over præmiestigningerne uden nærmere begrundelse og uden kommentarer til tallene i min medsendte præmieoversigt.**

## **7. Min klage 1 af 10.5.2019 om uberettigede præmiestigninger (bilag 9)**

Klagen indeholder en kort gennemgang af mit kundeforhold og sagsgangen samt en anmodning om bortfald af de uhjemlede præmiestigninger siden 17.10.2016 og et krav om tilbagebetaling af den betalte merpræmie. Der henvises til den vedlagte præmietabel af 20.11.2019 v. 1.7.a, hvor der også fremgår nogle uklarligheder markeret med?? – se bilag 6.

### **7.1 Jeres svar 1 af 16.7.2019 (bilag 10)**

Der nævnes bl.a. ..'Det er korrekt, at [selskabets medarbejder 1] ændrede varslingen fremsendt d. 5. oktober 2016 jf. hendes mail af d. 17. oktober 2016'...

'Prisændringer på forsikringerne kan være på baggrund af det enkelte kundeforhold, men det kan også være en generel ændring i prisstrukturen. Vi bemærker, at vi som forsikringsselskab har ret til at sætte den præmie, som vi mener er korrekt for den konkrete risiko, som vi indtegner.'

Forkert, varslingen af 5.10.2016 var en stigning på i alt 29% (BIL 18%, HUS 32%, HJEM 44%). Den var begrundet med 'risiko, hvornår forsikringens ikrafttrædelse og anmeldte skader'. Forhøjelsen blev desuden trukket tilbage 17.10.2016 efter mine indsigelser og forhandlinger samt min påstand om en urimelig ændring af risikoen og præmien efter 9 års skadefri kundeforhold og 4 tilfældige mindre skader (bilen endda skadefri siden 1966 dvs. i over 50 år). – se bilag 10, 7 og 8.

Efter gennemgang af jeres svar 1 af 16.7.2019 bliver jeg nu opmærksom på, at stigningen allerede ville bortfalde, da varslet blev fremsendt mere end måned senere end afslutning af min seneste skade. Underligt, at I ikke selv gør opmærksom på dette.

Der var stadig ingen forklaring/kommentarer til beløbene i min præmieoversigt eller til beløbene mærket??

Endelig er der en 'sjov' belæring til afslutning. 'Endelig skal det anføres anmeldelse af små beløb til forsikringen ikke ændrer ved, at der fortsat er tale om en skadesanmeldelse, som medfører administrativt arbejde for os og vi således har administrationsomkostninger forbundet hermed'. Det nævnes også, at jeg kan klage til Ankenævnet mod et gebyr på 200 kr.

Ja, vi pokkers kunder... 3 af mine småsager foregik direkte via min selvbetjening af jeres udmærkede 'skadesystem', mens den 4. – kloaksagen i 2014/2015 - blev for mig en rystetur i et 'rædselskabinet' af administrative fejl, forglemmelser og kundevendte fejl/mangler i IT oplysninger mv, som [selskabets medarbejder 1] og jeg drøftede og som hun videregav ved præmiesagen afslutning i okt. 2016. Klageafdelingens svarbrev af 28.3.2017 var således 5 mdr. undervejs... Håber, at bl.a. IT systemer blev rettet.

## 8. Min klage 2 af 31.7.2019 (bilag 11)

Jeg gennemgår flere spørgsmål bl.a. i hovedtræk jeres varsling af 18.4.2017 om stigninger på HUS 33% og HJEM 39%, som I nu henfører til en **generel ændring i prisstrukturen**. – se bilag 11.

Jeres brev indledes således ..'Gennem længere tid har vi oplevet et stigende antal skader og dermed højere udgifter til erstatning. Derfor hæver vi nu prisen på din forsikring. Vi ændrer ikke din dækning og fortsætter med samme forsikringsbetingelser, som du har i dag'...' \*)

Jeg beder om en uddybning af, om jeres øvrige forsikringstagere har fået pålagt en præcis tilsvarende forhøjelse af deres forsikringspræmie, da alle vel skal behandles ens?

Jeg efterlyser stadig svar på de mærkelige præmier markeret med??.

\*) Efter lidt undersøgelse mener jeg, at der ikke er dækning for ovennævnte meget brede begrundelse i jeres varsling; jfr. Aftl § 36.

Noter fra Nykredit Forsikrings årsrapport 2018

|                   | 2018  | 2017  | 2016  | 2015  | 2014  |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Bruttopræmie      | +3%   | +1%   | -3%   | 0%    |       |
| Brutto erstatning | -2%   | +5%   | +5%   | +11%  |       |
| Bruttoerstat pct  | 66,5% | 70,0% | 74,7% | 98,8% | 62,1% |
| Combined ratio    | 89,5% | 93,4% | 97,9% | 97,1% | 94,5% |

Bilag 14 JPs artikel 31.10.2019 Udgifter til tyveriskader i bund.

Bilag 15 JPs artikel 3.11.2019 Prisen på bilforsikringer bør falde med 20%.

## 8.1. Jeres svar 2 af 17.9.2019 (bilag 12)

Ved omtale af varslingsreglerne anføres der bl.a... 'Det er korrekt, at selskabet jfr. forsikringsbetingelserne også har mulighed for at varsle ændringer i forbindelse med en skade. Vores varsling den 5. okt. 2016 er dog sket til en hoved forfald og ikke i forbindelse med en skade. Varsling 5. okt. 2016 til hovedforfald, har ikke indvirket på efterfølgende prissætning'. (??)

Det er direkte forkert. I brevet (se bilag 7) anføres 'Samtidig foretager vi en vurdering af vores risiko ud fra, hvornår forsikringerne er trådt i kraft og de anmeldte skader'.

Mine indsigelser og genbehandlingen blev jo netop bekræftet i Jeres brev af 17.10.2016 – se bilag 8. Tavlen må vel derved være vasket 'ren', når der således er fastsat en aktuel risiko og præmie og der ikke sker noget nyt – se præmieoversigten 'stigning 2016/19', der viser en stigning på i alt 53% eller 5.696 kr. – se bilag 6.

Hvis jeg også tager 2020 med, så er der her tale om en stigning på 75% på bilen, hvor der i en af jeres policer fra 2016 anføres 'Aktuel bonus: trin 4 – Svarer til min 3 årsskade fri kørsel (Fastpræmie).

I min klage 2 pkt. 3 om ændringer i policevilkår for BIL: (se bilag 11) forsøger jeg med en gennemgang af de mange police- og E-Box ændringer for perioden 7.7.2016/24.7.2019, for at få styr på hvad 'gælder nu. 'Bilen' hopper rundt mellem Bonustrin 14 og 4, der vist har samme definition men ikke samme produkt nr og derfor måske ikke samme 'normalpræmie'. Læs gennemgangen (bilag 11) og vurder selv... Oplysningerne udgår og kommer i tilfældig rækkefølge.... Jeg er ikke sikker på, at mine vilkår og pris er OK og som forventet!

Det nævnes senere i jeres svar af 17.9.2019. – se bilag 12.

'Vi har noteret os din indvending mod, at selskabet ikke har oplyst fordelene i forbindelse med ændringerne. Det er dog vor oplevelse, at det vigtigste for kunderne er at få oplyst ændringer, som er til ugunst for kunderne, og ikke ændringer, som er forbedringer. I samme moment skal det bemærkes, at selskabet ikke er forpligtet til at oplyse fordelene ved en opdatering/ændringer af forsikringsbetingelserne, men at vi alene er forpligtet til at varsle væsentlige ændringer som er til ugunst for kunden.'

Underligt (se igen bilag 7 af 5.10.2016)..'Dette er for at sikre, at du altid er opdateret til vore nyeste tariffer og betingelser, som løbende bliver forbedret til fordel for dig.'

Endelig skal det bemærkes, 'at det er op til os som forsikringsselskab at vurdere hvilken risiko, som vi ønsker at indtegne til. Vi er dog naturligvis forpligtet til at følge forsikringsbetingelserne for en eventuel varsling, hvilket vi har gjort jf. ovenstående.'

En ret overraskende information! På hvilket nyt grundlag hviler en evt. ændring af den kun et halvt år gammel risikovurdering af 17.10.2016 på? Og hvad med de tilknyttede krav om voldsomme præmiestigninger i 2017 på HUS 33%, HJEM 39% og BIL 7+22%??

Der nævnes også, at 'Varsling 5. okt. 2016 til hovedforfald, har ikke indvirket på efterfølgende prissætning'..

Sammenlign venligst: BIL gl18%/ny13%, HUS gl32%/ny33%, HJEM gl44%/ny39%!

Hvorfor er de 3 sæt procentsatser alligevel så enslydende??

## 9. Min klage 3 af 30.11.2019 (bilag 13)

Klagen blev sendt til Nykredit Kundeambassadør og indeholder opsummering af sagsforløbet og svarer i store træk til nærværende skrivelse. Den bliver af Kundeambassadøren videresendt til Nykredit Forsikrings behandling.

Efter 3 forgæves rykkere genfremsender jeg 29.1.2020 igen sagen til Kundeambassadøren, men funktionen er nu nedlagt.

29.1.2020 sender jeg sagen til afdelingschefen for Nykredits egen Klageafdeling og argumenterer for en behandling skal foregå her, da Forsikringsselskabet var en del af Nykredit Koncernen i hele klageperiode, men får ikke noget svar.

Den 4.2.2020 modtager jeg efter 2 mdrs. forløb endeligt et svarbrev fra Nykredit Forsikring – se bilag 16.

### 9.1. Jeres svar 3 af 4.2.2020 (bilag 16)

Det fastholdes, at Nykredit Forsikring nu er en del af Gjensidige Koncernen, hvorfor klagen behandles her. Der henvises til en del af mine spørgsmål er behandlet i tidligere svar.

I kan ikke anerkende, at min reklamation af 18.12.2018 er rettidig. Det nævnes, at varsling af de 2 præmieforhøjelser den 18.4.2017 er sket rettidigt med almindelig brevpост og at forsikringerne gælder 1 år ad gangen. Det samme gælder efterfølgende varslinger.

Endelig – efter 14 mdrs. forløb - tages der stilling til mine præmiespørgsmål markeringer ?? i præmieoversigten. Det oplyses, at det skyldes en fejl i deres it systemer. Desuden fastholdes, at I ikke kan oplyse mit normalpræmieforløb siden 2015. Der afsluttes med, at man derfor ikke kan imødekomme mit ønske om en tilbagebetaling af indbetalt præmie, og at jeg kan vælge at indbringe sagen for Ankenævnet for forsikring – se brevet af 4.2.2020 bilag 16.

### 9.2 Mit svar på klage 3 af 18.2.2020 (bilag 17)



# Ankenævnet for Forsikring

9.

94946

Jeg anerkender modtagelsen af svarbrevet og oplyser, at jeg flytter mine 3 forsikringer gebyrfrit til et nyt selskab.

Jeg fastholder min påstand om, at de 2 HJEM og HUS varslinger af 18.4.2017 ikke er modtaget af mig før den 21.12.2018, at I stadig afviser at give oplysninger om min 'normalpræmie', hvilket betyder at jeg bl.a. ikke kan opgøre mit reelle tilbagebetalingskrav i min klage til Ankenævnet. Jeg skønner, at det drejer sig om ca. 45-50%. – dvs. et ret stort beløb på mit forsikringsbudget, som [70'erne] pensionistkunde. Jeg noterer mig, at I afviser at reducere mine præmier til en 'normalpræmie'.

## 10. Min påstand – er nu anført under pkt. 2 på side 2."

Selskabet har i brev af 6/4 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager (fremover benævnt 'klager') har tegnet Bilforsikring, Husforsikring og Hjemforsikring i Nykredit Forsikring.

Klager har indvendinger over varslede præmiestigninger for perioden 01.06.2017 – 01.06.2018 med henvisning til, at præmiestigningen ikke er kommet til klagers kendskab før 18.12.2018, og at Nykredit Forsikring i den forbindelse afviser at anerkende rettidig reklamation for dette forhold. Forsikringstager henviser til FAL § 33.

Klager har endvidere indvendinger over præmiestigninger i årene 2017-2020 og fastholder, at præmiestigningerne strider mod Aftalelovens § 36, da disse ikke er i overensstemmelse med brev af 17.10.2016. Som følge heraf ønsker klager en tilbagebetaling af en del af indbetalte præmier, samt en oversigt med angivelse af 'gammel og ny' præmie.

Klager har ligeledes indvendinger [mod] ekspeditionstiderne i forbindelse med besvarelse af henvendelser til Nykredit Forsikring.

### Fakta

Klager har indtegnet Hus-, Bil-, og Indboforsikring hos Nykredit Forsikring.

Den 05.10.2016 fremsender vi brev til klager (Bilag A), hvori vi oplyser om, at præmierne for forsikringerne ændres. Vi skriver bl.a. til forsikringstager:

*'Samtidig foretager vi en vurdering af vores risiko ud fra, hvornår forsikringerne er trådt i kraft, og de anmeldte skader. Ud fra dette har vi besluttet at ændre på dine forsikringer, som vil være gældende fra næstkommende hovedforfald.*

### **Bilforsikring police nr. ... ændres pr. 1. januar 2017**

*Din pris for forsikringen ændres fra 3.807 kr. til 4.438 kr. helårlig. (2016 indeks - nævnte priser er excl. gebyrer og afgifter)*

### **Husforsikring police nr. ... ændres pr. 1. juni 2017**

# Ankenævnet for Forsikring

10.

94946

*Din pris for forsikringen ændres fra 4.942 kr. til 6.531 kr. helårlig. (2016 indeks - nævnte priser er excl. gebyrer og afgifter)*

## **Hjemforsikring police nr. ... ændres pr. 1. juni 2017**

*Din pris ændres fra 1.865 kr. til 2.696 kr. helårlig. (2016 indeks - nævnte priser er excl. Gebyrer og afgifter)'*

Efter flere telefonsamtaler og udveksling af mails mellem klager og medarbejdere i kundecenteret, besluttes det, at varslede ændringer annulleres, og at forsikringerne fortsætter uændret, bortset fra almindelig indeksering ved hovedforfald, hvilket bekræftes til vores forsikringstager 17.10.2016 (Bilag B).

Den 18.04.2017 fremsendes pr. brev (Bilag C og D) varslingsbreve til klager om, at præmien for Husforsikring og Hjemforsikring hæves pr. 01.06.2017.

I brevene skriver vi bl.a.:

*'Gennem længere tid har vi oplevet et stigende antal skader og dermed højere udgifter til erstatninger. Derfor hæver vi nu prisen på din forsikring. Vi ændrer ikke din dækning, og du fortsætter med de samme forsikringsbetingelser, som du har i dag.'*

Af brevene fremgår yderligere:

*[Policenummer] - Hjemforsikring: **Fra kroner 1.932,29 til kroner 2.680,45.***

*[Policenummer] - Husforsikring: **Fra kroner 5.008,77 til kroner 6.653,68.***

*\*De nævnte priser er inklusive gebyrer, afgifter og indeksregulering for 2017.*

Den 01.06.2017 indbetaler klager ovenstående beløb til Nykredit Forsikring via betalingsservice.

Den 17.11.2017 fremsendes forsikringsoversigt (Bilag E) til klagers E-Boks i forbindelse med hovedforfald for bilforsikringen 01.01.2018.

Af forsikringsoversigten fremgår også priser for Hjemforsikring (pol.nr. ...) og Husforsikring (pol.nr. ...). Det skal bemærkes, at de i forsikringsoversigten nævnte præmier for disse to forsikringer desværre ikke har taget højde for præmiestigningerne og indbetalte præmiebeløb og fremsendt information pr. 18.04.2017.

Den 18.04.2018 fremsendes policer for Hjemforsikring (...) og Husforsikring (...) til klagers E-Boks i forbindelse med hovedforfald for begge forsikringer pr. 01.06.2018. (Bilag F og G).

Af policerne fremgår at:

*[Policenummer] - Hjemforsikring: **Fra kroner 2.680,45 til kroner 2.809,84***

*[Policenummer] - Husforsikring: **Fra kroner 6.653,68 til kroner 6.964,04***

Det bemærkes, at beløbene 2.680,45 og 6.653,68 er inkl. storflodsafgift (60 kr.) og opkrævningsgebyr (7 kr.), som dog ikke fremgår af policeoversigten. Herudover er der tale om almindelig indksering.

Den 01.06.2018 indbetaler klager ovenstående beløb til Nykredit Forsikring via betalingsservice.

Den 18.12.2018 fremsender klager en reklamation – af forsikringstager kaldet klage 1, og kontaktes herefter pr. telefon af rådgiver.

Den 21.12.2018 fremsendes pr. mail kopier af information/varslingsbreve fra 18.04.2017 til klager efter aftale mellem rådgiver og klager. Disse fremsendes da klager i samtale med rådgiver oplyser ikke at være bekendt med fremsendt information pr. 18.04.2017. (Bilag C og D)

Nykredit Forsikring afviser pr. telefon at nedsætte præmie med tilbagevirkende kraft samt tilbagebetaling af præmier, som forsikringstager påstår uberettiget og fejlagtigt opkrævet. Klager oplyser, at han har modtaget besked pr. telefon 18.04.2019.

Den 13.05.2019 fremsender klager en klage til Nykredit Forsikrings klageansvarlige enhed, af forsikringstager kaldet klage 2.

Den 16.07.2019 afviser vi pr. mail at nedsætte præmie med tilbagevirkende kraft samt tilbagebetaling af præmier, som klager påstår uberettiget og fejlagtigt opkrævet. Vi afviser ligeledes at klager har reklameret rettidigt for præmiestigninger varslet 18.04.2017. (bilag H)

Den 31.07.2019 fremsender klager mail til klageansvarlig enhed med opfølgende spørgsmål og kommentarer til klagen, som vi besvarede den 16.07.2019.

Den 17.09.2019 fremsender vi fornyede besvarelse til klager. Vi fastholder afvisning af tilbagebetaling af præmier som forsikringstager påstår uberettiget og fejlagtigt opkrævet (Bilag I)

Den 05.12.2019 kvitterer vi over for klager for modtagelse af klage af 02.12.2019, af forsikringstager kaldet klagebrev 3. Klager oplyser, at denne er en opsamling baseret på *klage 1* og *klage 2*.

Den 04.02.2020 afviser vi igen at nedsætte præmie med tilbagevirkende kraft samt tilbagebetaling af præmier, som forsikringstager påstår uberettiget og fejlagtigt opkrævet. Vi afviser ligeledes at klager har reklameret rettidigt for præmiestigninger varslet 18.04.2017. (Bilag J)

Den 18.02.2020 bekræfter klager for modtagelsen af svar fra Nykredit Forsikring. Klager oplyser, at han ønsker, at det noteres, at vi har tilbudt, at han kan opsig sine forsikringer til andet selskab uden gebyrer for opsigelse. Forsikringstager oplyser desuden, at han ønsker at sende sagen til Ankenævnet for Forsikring (Bilag K).

Denne henvendelse når vi ikke at besvare, før klager indbringer klagen for Ankenævnet for Forsikring.

## Indbetalinger i perioden 2017-2020

### Hjemforsikring ...:

01.06.2017 indbetales 2.680,45 kr. for perioden 01.06.2017 - 01.06.2018  
01.06.2018 indbetales 2.809,84 kr. for perioden 01.06.2018 - 01.06.2019  
03.06.2019 indbetales 3.013,63 kr. for perioden 01.06.2019 - 01.06.2020  
Indbosum og selvrisko indeksreguleres, dækninger uændret i perioden.

#### **Husforsikring ...:**

01.06.2017 indbetales 6.653,68 kr. for perioden 01.06.2017 - 01.06.2018  
01.06.2018 indbetales 6.964,04 kr. for perioden 01.06.2018 - 01.06.2019  
03.06.2019 indbetales 7.554,03 kr. for perioden 01.06.2019 - 01.06.2020  
Selvrisko indeksreguleres, dækninger, antal kvm. etc. uændret i perioden.

#### **Bilforsikring ...:**

01.02.2017 indbetales 4.209,28 kr. for perioden 01.01.2017 - 01.01.2018  
02.01.2018 indbetales 5.225,61 kr. for perioden 01.01.2018 - 01.01.2019  
02.01.2019 indbetales 6.008,91 kr. for perioden 01.01.2019 - 01.01.2020  
Selvrisko indeksreguleres, dækninger, antal km. etc. uændret i perioden.

#### **Vurdering**

Indledningsvist skal det i relation til klagers indvendinger om, at sagsforløbet har trukket ud, anføres, at sagen beklageligvis haft et langstrakt forløb. Vi bemærker dog, at der har været en hel del korrespondance med klager i denne sag, herunder har korrespondancen været præget af endog meget detaljerede og omfangsrige henvendelser fra klager, hvilket fremgår af vedhæftede bilag, hvilket har medvirket til at forlænge sagsforløbet.

Vi har – ligesom klager – haft et ønske om, at sagen var afsluttet tidligere i forløbet, men også et ønske om at besvare forsikringstagers henvendelser og klager med udgangspunkt i de mange detaljer, sagen er præget af.

Klager har – som det fremgår af sagen, klaget flere gange siden sagens første klage. Det er vores vurdering, at vi flere gange har svaret forsikringstager fyldestgørende på de forhold, der klages over.

I forbindelse med denne besvarelse til Ankenævnet for Forsikring har vi igen gennemgået sagen, set på relevant korrespondance og på ny vurderet om frister for varslede prisstigninger er overholdt, og om der skulle være årsag for tilbagebetaling af betalt præmie.

Det er vores vurdering, at frister for varslede prisstigninger er overholdt af Nykredit Forsikring, og vi kan ikke anerkende, at der er sket rettidig reklamation pr. 18.12.2018 over præmieforhøjelse med virkning pr. 01.06.2017. Dette forklarer vi nærmere om nedenfor.

Som følge heraf kan vi ikke tilbagebetale præmie til klager for betalte forsikringer i perioden 2017-2020, idet det er vores vurdering, at præmierne er fastsat i overensstemmelse med den risiko, som vi har påtaget os i forsikringsperioden, hvorfor vi ikke ønsker at tilbagebetale opkrævet præmie. Vi bemærker, at vi som forsikringsselskab er berettiget til at opkræve den præmie, som vi mener er passende ud fra en vurdering af den indtegnede risiko, og at forsikringstager ikke har dokumenteret, at der er tale om urimelige præmier.

Samtidig skal det dog også beklages, at forsikringsoversigten, som er fremsendt til forsikringstager 17.11.2017 (Bilag E), vedrørende præmier for Hus- og Hjemforsikringen ikke har taget højde for den seneste præmiestigning. Dette er naturligvis ikke hensigtsmæssigt, men de korrekte priser fremgår dog af de fremsendte varslinger og opkrævninger.

Klagers pkt. 2 afsnit 1:

Nykredit Forsikring kan ikke anerkende, at der er sket rettidig reklamation pr. 18.12.2018 over præmieforhøjelse med virkning pr. 01.06.2017.

Nykredit Forsikring har pr. 18.04.2017 varslet præmiestigning for Husforsikring ... og for Hjemforsikring ..., gældende for forsikringsåret 01.06.2017 – 01.06.2018.

Varsling vedrørende præmieforhøjelse er afsendt pr. brevpost d. 18.04.2017, og varsling er dermed afsendt 42 dage før hovedforfaldsdatoen. Breve afsendt med Postnord forventes leveres hos modtager inden for ca. 5 hverdage.

De to breve er fremsendt med almindelig post til [klagerens adresse]. Der er ikke noget krav om, at breve af den type skal sendes anbefalet. (Bilag C og D). Vi skal samtidig bemærke at der er sendt 2 særskilte breve afsted til klager – ét brev vedrørende Husforsikringen og ét brev vedrørende Indboforsikringen. Ved afsendelse af 2 særskilte breve må det formodes, at klager har modtaget i hvert fald ét af brevene, og at dette burde have givet anledning til reaktion på præmiestigningen fra klagers side, og dermed ville han også være blevet informeret om den skete præmiestigning på begge forsikringer.

Præmien 6.653,68 kr. for Husforsikring ... og 2.680,45 kr. for Hjemforsikring ... indbetales rettidigt pr. 01.06.2017 via betalingsservice.

Forsikringstager modtager i E-Boks policer for perioden 01.06.2018 – 01.06.2019 45 dage før hovedforfald og indbetaler præmier rettidigt. (Bilag F og G).

Følgende fremgår af forsikringsbetingelserne for Hus- og Indboforsikringen hhv. pkt. 8.1 og 3.1:

'Væsentlige ændringer i præmie, selvrisko eller betingelser varsles mindst 30 dage før forsikringens hovedforfaldsdato. Dette gælder ikke for indeksering, lovmæssige ændringer eller ændringer, der foretages i forbindelse med en skade.'

FAL § 33 kan således ikke gøres gældende, da Nykredit Forsikring jf. betingelser for Husforsikring og Hjemforsikring har været varslet og varslet rettidigt jf. ovenstående.

Ligeledes har Nykredit Forsikring fremsendt policer for husstandens samtlige forsikringer ca. 40 dage før forsikringernes hovedforfald i 2017, 2018 og 2019, uanset om der har været tale om væsentlige ændringer i præmien.

Ad Klagers pkt. 2 afsnit 2:

Nykredit Forsikring meddeler i oktober 2016 til forsikringstager, at præmier ved førstkommende hovedforfald forhøjes væsentligt. Vurderingen tager bl.a. udgangspunkt i hvornår forsikringerne er indtegnet, antallet af anmeldte skader og dermed vores risiko, dvs. en individuel varslings. (Bilag A)

På baggrund af reklamation fra forsikringstager aftales det, at de varslede præmieforhøjelser annulleres, og aftalen bekræftes 17.10.2016. (Bilag B)

I 2017 ændrede / hævde vi generelt priserne på vores forsikringer, hvilket betød, at vi fremsendte en ny varslings til vores forsikringstager med priser gældende for Husforsikring og for Hjemforsikring, gældende pr. hovedforfald 01.06.2017. (Bilag C og D)

Som svar på klagers indvendinger i dette punkt vil vi tillade os at henvise til vores klagebesvarelse af 04.02.2020, hvori vi skriver følgende til klager:

*'Som forsikringselskab har vi ret til at fastsætte præmier – og dermed også foretage præmieændringer – som vi vurderer svarer til den overtagne risiko. I denne vurdering ses der på det enkelte kundeforhold, generelle udgifter til skader og dermed udgifter til erstatninger.*

*I forbindelse med præmiestigning er der krav om, at vi overholder forsikringsbetingelserne for varslings af ændringerne, dvs. mindst 30 dage før hovedforfald (undtaget ved ændringer i forbindelse med skade.) Som anført ovenfor og tidligere i vores klagebesvarelser har vi overholdt varslingerne.*

*Når vi anfører, at der er tale om 'generelle stigninger', så er det således ikke ensbetydende med at alle kunder har fået samme præmiestigning, men at vi generelt har oplevet et stigende antal skader og højere udgifter til erstatning, og derfor har været nødsaget til at hæve prisen for forsikringerne – både hos dig og andre kunder'.*

På baggrund af ovenstående må vi således fastholde, at vi løbende under forsikringsforholdet har ret til at vurdere, om præmien fortsat modsvarer den indtegnede risiko, og ydermere være berettiget til at varsle præmiestigninger i forsikringsperioden, som – efter vores vurdering – modsvarer den indtegnede risiko, idet vi samtidig skal bemærke, at der på ingen måde er tale om en urimelig præmie, ligesom fristerne for varslings er overholdt jf. ovenstående. Vi fastholder således hermed også, at præmiefastsættelsen ikke strider mod Aftalelovens § 36.

#### Ad klagers pkt. 2 afsnit 3

Som anført ovenfor fastholder vi, at vi er berettiget til at fastsætte præmierne efter den indtegnede risiko, og vi har overholdt fristerne for varslings.

Præmier i perioden 01.06.2017 – 01.06.2020, tager udgangspunkt i og er indekseret i forhold til korrekt varslet præmiestigning pr. 01.06.2017 (Bilag C og D).

Vi har igen vurderet at præmieniveauet for forsikringerne i perioden 01.06.2017 – 01.06.2020 er korrekt for den konkrete risiko, og vi kan derfor ikke imødekomme ønsket om at udarbejde en 'detaljeret oversigt med angivelse af gammel og ny præmie'.

#### Ad klagers pkt. 2 afsnit 4

Nykredit Forsikring har ikke opkrævet fejlagtig merpræmie i perioden 01.06.2017 – 01.06.2020 da præmien er vurderet korrekt for den konkrete indtegnede risiko, og vi ønsker derfor ikke at tilbagebetale indbetalt præmie for perioden jf. ovenstående.

Efter en gennemgang af prishistorikken på forsikringerne, vurderer vi, at betingelser for varsling af præmiestigning er overholdt. Alle væsentlige ændringer i pris er varslet korrekt, jf. betingelser for både Husforsikring og for Hjemforsikring.

#### Ad klagers pkt. 2 afsnit 5

Som nævnt ovenfor er det beklageligt, at sagen har haft et langstrakt forløb. Det er naturligvis ikke ønskværdigt for forsikringstager, der bruger tid på sagen, men som anført ovenfor har der været tale om ganske omfattende korrespondance i sagen, som har været tidskrævende at besvare for selskabets side, men naturligvis havde vi gerne set – ligesom klager – at sagen havde fundet sin afslutning tidligere.

#### Ad klagers pkt. 3 og 4

Vi har ingen kommentarer hertil udover, at klager i marts måned 2020 er overgået gebyrfrit til andet selskab – som vi har lovet ham.

#### Ad klagers pkt. 5

Vi forstår ikke klagers intentioner med dette punkt, eller hans henvisning til årsopgørelse af 22.11.2016. I øvrigt kan vi ikke se relevansen heraf i forbindelse med den indbragte klage vedrørende præmiestigninger fra 01.06.2017 og fremadrettet.

#### Ad klagers pkt. 6

Vi har naturligvis forståelse for klagers frustrationer over at han – efter annullering af varsling af præmiestigninger på Bil-, Hus-, og Indboforsikringer i 2016 – i 2017 igen får varslet præmiestigninger. Vi skal dog bemærke, at der i 2017 alene var tale om præmiestigninger på Indbo- og Husforsikringen, og således ikke på Bilforsikringen.

Endvidere skal det bemærkes, at de varslede præmiestigninger i 2016 var individuelle præmiestigninger, hvorimod præmiestigningerne i 2017 var en generel præmiestigning for alle vores kunder som følge af generelt stigende antal skader og højere erstatningsudgifter jf. ovenfor anført under afsnittet Ad klagers pkt. 2 afsnit 2.

Igen skal det bemærkes, at vi som selskab er berettiget til at fastsætte den præmien, som svarer til den indtegnede risiko, og at vi har varslet dette korrekt i henhold til forsikringsbetingelserne.

I relation til modtagelsen af varslingsbrevene af 18.04.2017 henvises til ovenfor anførte under afsnittet Ad klagers pkt. 2 afsnit 1.

#### Ad klagers pkt. 7

Vi har ikke yderligere kommentarer hertil, men henviser til tidligere anførte.

#### Ad klagers pkt. 8

Præmievarslingen den 05.10.2016 er en individuel præmievarsling og sker med henvisning til den indtegnede risiko, hvilket også omfatter de anmeldte skader. Præmiestigningen er varslet til forsikringernes hovedforfald jf. forsikringsbetingelserne for Husforsikringen pkt. 8.1 og Hjemforsikringen pkt. 3.1, og således ikke på baggrund af en konkret skade efter forsikringsbetingelserne pkt. 5.2 i Husforsikringen og pkt. 4.3 i Hjemforsikringen.

Herudover har vi ikke yderligere kommentarer, men henviser til tidligere anførte.

Ad klagers pkt. 9

Vi har ikke yderligere kommentarer men henviser til ovenfor anførte."

Klageren har i brev af 20/4 2020, som senest er redigeret den 9/6 2020, til nævnet bl.a. anført:

"For at forenkle det videre forløb, vil jeg kun fremhæve nogle få vigtige ting.

Fra min første henvendelse har Nykredit fastholdt, at de har overholdt alle frister og at selskabet helt frit kan ansætte en passende præmie.

Så vidt jeg kan se, har jeg ikke stillet krav om anvendelse af anbefalet post ved forsendelse af 18.4.2017 brevene (bilag C og D), men kun henvist til de almindelige regler i aftaleloven. Da der er tale om 2 ens breve, den samme dag, til samme kundenr, i samme masseforsendelse, giver det vel ikke formodning for, at mindst 1 af brevene bedre når frem til rette modtager. Det kræver vel, at forsendelsen sker på forskellige dage?

Min klages pkt. 5 med 2016 priserne er medtaget for at belyse grundlaget for de indklagede nye præmiestigninger i 2017, da der er stort sammenfald i tid/beløb.

Efter 3 klagerunder har jeg stadig forgæves efterlyst Nykredits kommentarer til stigninger i kr./procent i præmieoversigt 2016/2019-2020. Tilsvarende gælder oplysningerne om, hvordan mine hidtidige såkaldte 'normalpræmier' ville være i samme periode, dvs. 2016/2020, så jeg kan se, hvordan de 2 forløb udvikler sig i forhold til hinanden. Nykredit afviser, at de kan fremskaffes eller beregnes (?)

Tabel 4 side 4 dokumenterer klart de meget store præmiestigninger på 53% i den omtvistede periode 2016/2020 (4 år). Bilen stiger endda 75%, uanset jeg er elitebilist og ikke haft skader siden jeg blev bilejer i 1966!

Mit kundeforhold startede hos Nykredit i 2005 og frem til 2016 (11 år) var stigningen kun på 33% - tabel 3 side 4. Der er således tale om en meget voldsom niveauændring siden 2016.

Præmieforhøjelsen og forhandlingen, der medførte bortfald, foregik i okt. 2016 (bilag A og B), Begge breve underskrevet af [selskabets medarbejder 1], senior konsulent i kundecenter, som var min eneste forhandlingskontakt, dvs. en medarbejder med kompetence til både at behandle og indgå begge aftaler, antager jeg.

*I jeres kommentar side 2 afsnit 2 anføres et helt andet kompetenceniveau for sagsbehandlingen. 'Efter flere telefonsamtaler og udvekslinger af mails mellem klager og medarbejdere i kundecentret, besluttes det, at varslede ændringer annulleres, og at forsikringerne fortsætter uændret'.*



Som anført af mig, er der tale om en kompetent person [selskabets medarbejder 1], der udvalgte mig til en individuel og ny sagsbehandling med risikovurdering mv og fremsendte forslaget om en præmieforhøjelse af 5.10.2016. Hun revurderede sagen under vore forhandlinger og frafaldt derefter præmieforhøjelsen, som bekræftet i brev af 17.10.2016.

Det fremgår af alle 3 sæt policevilkår, at 'Forsikringen gælder for 1 år ad gangen, og fortsætter, hvis den ikke skriftlig opsiges osv...' Men Nykredit varslers alligevel en ny tilsvarende præmieforhøjelse kun 6 mdr. senere (18/4-2017), bare ikklædt en ny generel begrundelse (se bilag C og D). Påfaldende, at I også 'rammer' så ens med beløb/% i 2016 og 2017, se tabel 1 og 2 side 3 og jeres egen beskrivelse af forløbet.

I Jeres klagesvarbrev 2 af 17.9.2019 pkt. 1 nederst svarer I på min oplysning om, at præmieforhøjelsen af 5.10.2016 vel alligevel ville bortfalde, da 1 mdr. fristen fra afslutning af den seneste skadebehandling var overskredet med en uges tid.

I anfører 'Det er korrekt, at selskabet jvf. forsikringsbetingelserne også har mulighed for at varsle ændringer i forbindelse med en skade. Vores varsling den 5. okt. 2016 er dog sket til hovedforfald og ikke i forbindelse med en skade. Varsling af 5. okt 2016 til hovedforfald, har ikke indvirket på efterfølgende prissætning'.

Se min sammenligning af tabel 1 og 2 næste side. Det viser en anden 'sandhed'.

Da jeg reagerede prompte på 5.10.2016 præmieforhøjelsen, taler det for samme reaktion mht. 18.4.2017 præmieforhøjelsen (bilag C og D), hvis jeg var blevet bekendt med brevene på daværende tidspunkt. Jeg fastholder derfor, at min reklamation den 18.12.2018 er sket rettidigt og mine oplysninger er korrekte.

Med baggrund i 17.10.2016 præmieaftalen, var tingene jo også helt på plads, da dækning og præmier var godkendt af begge parter, så jeg følte ikke behov for en løbende gennemgang af beregningerne.

I nævner i jeres kommentarer af 6.4.2020, at forsikringstager ikke har dokumenteret, at der er tale om urimelige præmier. Jeg henviser derfor til tabel 5 på side 4, hvor jeg har markeret Nykredit priserne med blåt.

Er særskilt problem er min bilforsikring, hvor jeg er elitebilist og bilejer siden 1966 uden skader! Her er præmien hos Nykredit steget 75% i perioden 2016/2020 tabel 4.

I min BIL policen nævnes præmieregulering efter skadesforløb i pkt. 14.1: 'Forsikringen har 4 præmietrin, hvor præmien på trin 4 er billigst. Efter et skadefrit forsikrings år rykkes til nærmeste billigere præmietrin. Efter forsikrings år med skade fortsætter forsikringen på samme præmietrin det efterfølgende forsikrings år'.

**Skema 1-5 er hentet fra min præmieoversigt 2016/2019-20 excl. bemærkninger.**

**1. Prisstigninger varslet 5.10.2016\*. Trukket tilbage 17.10.2016! (Bilag A og B)**

# Ankenævnet for Forsikring

18.

94946

| Nr. | Mail om ændring                                                   | BIL                       | Hus                         | Hjem                      |
|-----|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| 2.0 | 5.10.2016 (2016 pris)<br>Nye 2017 priser<br>Stigning 29% 3.103 kr | 3.755<br>4.438<br>18% 683 | 4.942<br>6.531<br>32% 1.589 | 1.865<br>2.696<br>44% 831 |
| 2.1 | 17.10.2016<br>Nye 2016 priser<br>Stigning 9% 936 kr               | 3.807<br>4.034<br>6% 227  | 4.942<br>5.442<br>10% 500   | 1.865<br>2.074<br>11% 209 |
| 2.2 | 23.11.2016 (1.0 – 2.2)<br>Stigning +1% 74 kr                      | 3.938<br>183              | 5.008<br>177                | 1.932<br>-287             |

\*Bil betales årligt forud 1/1 og Hus og Hjem 1/6

## 2. Nye prisstigninger i 2017 trods aftalen af 17.10.2016 (Bilag C og D)

| Nr. | Mail om ændring                                                  | BIL                         | Hus                         | Hjem                      |
|-----|------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| 3.0 | 20.12.2016/18.4.2017<br>Nye 2017 priser<br>Stigning 24% 2.664 kr | 3.938<br>4.209<br>(7% 271)  | 5.008<br>6.653<br>33% 1.645 | 1.932<br>2.680<br>39% 748 |
| 4.0 | 17.11.2017<br>Nye 2018 priser<br>Stigning 12% 1.557 kr           | 4.108<br>5.225<br>28% 1.117 | 6.653<br>6.964<br>5% 311    | 2.680<br>2.809<br>5% 129  |

Hovedforfald på Hus og Hjem 1.6.2017 og Bil 1.1.2018. Alle 3 varslet i 2017!

Tabel 1 'varslet i 2016' ændring: stigning +29% 3.103 kr. (683+1.589 +831).

Tabel 2 'generel i 2017' ændring: stigning +32% 3.510 kr. (1.645 + 748 + 1.117)

Forskel på 407 kr. (vel indeks regulering) og uden 'indbyrdes' indvirkning....!

## 3. Præmieudvikling i periode 1 – 2005/2016

| B   | Stigning 2005/2016   | ALLE 3 fors. |       |       |
|-----|----------------------|--------------|-------|-------|
| 0.0 | Startpræmier 20.9.05 | 4.888        | 2.223 | 1.562 |
| 1.0 | Præmie 2015          | (2013) 4.446 | 4.831 | 2.219 |
|     | 2005/16 33% 2.823 kr | -9% -442     | 2.609 | 657   |

## 4. Præmieudvikling i periode 2 –2016/2020

| A1  | Stigning 2016/2019    | ALLE 3 fors. |            |            |
|-----|-----------------------|--------------|------------|------------|
| 2.2 | Priser 23.11.2016     | 3.938        | 5.009      | 1.932      |
| 6.0 | Pris 1.1 og 17.4.2019 | 6.008        | 7.554      | 3.013      |
|     | 2016/19 53% 5.696 kr  | 53 % 2.070   | 51% 2.545  | 56% 1.081  |
| A2  | Stigning 2016/2020    | Kun BIL      |            |            |
| 2.2 | Pris 23.11.2016       | 3.938        |            |            |
| 7.0 | Nye 2020 priser       | 6.869        | Ikke kendt | Ikke kendt |
|     | Stigning 2017/2020    | 75% 2.931    |            |            |

## 5. Sammenligning med andre forsikringer 2019/2020 tal

# Ankenævnet for Forsikring

19.

94946

| C   | Sammenligning andre     | BIL       | HUS       | HJEM      |
|-----|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 7.0 | Min bil hos Nykredit    | 6.869     |           |           |
| 8.0 | Hos anden Forsikring    | 4.068     |           |           |
|     | Jeg betaler             |           |           |           |
|     | 41% 2.801 kr mere!      | 41% 2.801 |           |           |
| 9.0 | Mit hus hos Nykredit    |           | 7.554     | 3.013     |
|     | Andet hus hos Nykredit* |           | 5.359     | 1.968     |
|     | Jeg betaler             |           |           |           |
|     | 44% 3.240 kr mere!      |           | 41% 2.195 | 53% 1.045 |

\*Nykredit ejer med tilsvarende hus beliggende i ... området."

Selskabet har i brev af 21/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har den 20.04.20 modtaget klagers bemærkninger, dateret 01.04.20, og vi skal hermed fremsende vores kommentarer hertil.

Indledningsvist skal det bemærkes, at vi ikke har indsigt i hvorledes postforsendelsen sker rent praktisk, men fakta er, at der er afsendt 2 særskilte breve til klager, og dermed en formodning for at minimum et af brevene er nået frem.

Vedrørende klagers 'Min klages pkt. 5 med 2016 priserne' har vi følgende kommentarer:

Vi må fortsat fastholde, at vi ikke kan referere til det, som klager kalder 'normalpriser'.

Nykredit Forsikring har den 18.04.2017 fremsendt varslingsbreve til klager om, at præmien for Husforsikring og Hjemforsikring hæves pr. 01.06.2017.

Præmier gældende pr. 01.06.2017 er varslet korrekt, og er således den præmie der indekseres fra i perioden fremover og er således 'normalpræmien'.

Vi kan ikke tilbyde klager en beregning, der viser præmier og præmiers udvikling, baseret på præmier, der er ændret væsentligt og i øvrigt er varslet 42 dage før hovedforfaldsdatoen i april 2017.

'Normalpræmien' er de præmier, der er varslet for Husforsikring og Hjemforsikring med virkning pr. den 01.06.2017 og for Bilforsikring med virkning pr. 01.01.2018.

Klager henviser til tabel udarbejdet af klager. Tabellen kaldes tabel 4 og har til formål at vise præmieudviklingen i årene 2016-2020.

Det er vores vurdering, at vi tidligere har besvaret denne del i vores klagebesvarelse af 04.02.2020, og i besvarelsen til Ankenævnet, hvori følgende er anført:

*'Som forsikringsselskab har vi ret til at fastsætte præmier - og dermed også foretage præmieændringer - som vi vurderer svarer til den overtagne risiko. I denne vurdering ses der på det enkelte kundeforhold, generelle udgifter til skader og dermed udgifter til erstatninger. I forbindelse med præmiestigning er der krav om, at vi overholder forsikringsbetingelserne for varsling af ændringer-*

*ne, dvs. mindst 30 dage før hovedforfald (undtaget ved ændringer i forbinde/se med skade.) Som anført ovenfor og tidligere i vores klagebesvare/ser har vi overholdt varslingerne.*

*Når vi anfører, at der er tale om 'generelle stigninger' så er det således ikke ensbetydende med at alle kunder har fået samme præmiestigning, men at vi generelt har oplevet et stigende antal skader og højere udgifter til erstatning, og derfor har været nødsaget til at hæve prisen for forsikringerne - både hos dig og andre kunder."*

Til ovenstående citat ønsker vi at tilføje, at det er vores vurdering, at tilsvarende produkter med tilsvarende forudsætninger som klager, kan købes billigere, men også dyrere, hos andre forsikringsselskaber sammenlignelige med Nykredit Forsikring.

Præmieniveauet er således ikke urimeligt set i forhold til den risiko, som vi har vurderet indtegnes forsikringer udgør. Niveauet er heller ikke urimeligt, i forhold til det generelle niveau på det danske marked for private skadesforsikringer.

Det skal igen bemærkes, at varslet præmiestigning i efteråret 2016, som bortfaldt, var baseret på en individuel vurdering og gjaldt klagers samlede portefølje, Hus-, Hjem og Bilforsikring.

Varslet præmiestigning i foråret 2017, var en del af en generel stigning for alle vores kunder, som følge af generelt stigende antal skader og højere erstatningsudgifter, disse vedrørte udelukkende klagers Hus- og Hjemforsikring, ikke Bilforsikringen.

Klager finder det påfaldende, at varslede præmiestigninger for Hus- og Hjemforsikring fra efteråret 2016, er næsten identiske med varslede stigninger i foråret 2017.

Vi afviser, at varsling i foråret 2017 skyldes bortfald af individuel varsling i efteråret 2016. Vi forstår af tidligere fremsendte klager og af klagers bemærkninger, at dette er påstanden. Vi ønsker at understrege, at dette ikke er korrekt, at bortfaldet varsling af den 05.10.2016 ikke har indvirkning på den efterfølgende generelle præmiestigning. Dette har vi også oplyst i vores tidligere skrivelse til nævnet.

Varslinger er sket til hovedforfald og ikke i forbindelse med en skade.

Vedrørende klagers påstand om rettidig reklamation har vi ikke yderligere kommentarer, men henviser til sagens fakta og vurdering i svar til Ankenævnet af den 06.04.2020.

Trin 4 er det billigste trin af de 4 trin Nykredit Forsikring definerer. Klager har ikke været omfattet af andre trin end trin 4. Dette ændrer dog ikke på, at selskabet, jf. betingelserne, kan varsle præmiestigninger til hovedforfald.

Det fastholdes i øvrigt, at præmien for bilforsikringen og udviklingen af denne, ikke adskiller sig væsentligt fra niveauet på det generelle marked for bilforsikringer i Danmark."

Klageren har i brev af 8/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

**"Med henvisning til selskabets svar af 21.5.2020 genfremsende en revideret udgave af bilag 6A præmieoversigt v 1.7c og 18A klagers svar af 20.4.2020.**

Rettelserne stammer fra fejl i bilag E i Nykredits forsikringsoversigt af 17.11.2017, som jeg ikke rettede korrekt den 6.4.2020. Rettelserne er markeret med gult.

Jeg noterer mig, at selskabet stadig ikke anfører nogen dokumentation, der understøtter, at der er gennemført en såkaldt 'generel' præmieforhøjelse i 2017, der kan udløse et så voldsomt krav som en 32% præmiestigning – se Nykredits egne regnskabsoplysninger i min skrivelse til Ankenævnet af 28.2.2020.

Desuden er det også fuldstændig i strid med, at Nykredit kun et halvt år før i efteråret 2016 fremsendte en tilsvarende individuel vurderet forhøjelse, som efter forhandling blev trukket tilbage med uændret præmie. Der er intet ændret i mine policer og uændret ingen skader siden denne aftale af 17.10.2016.

Selskabet påberåber sig stadig en ubegrænset ret til som Forsikringsselskab at fastsætte præmien mv. Jeg mener, at det strider mod 'bekg. om god skik for finansielle virksomheder', at selskabet fortsat afviser at redegøre nærmere for mine præmieoplysninger i perioden 2016/2019, uanset den voldsomme forskel mellem en stigning på 32% over de 11 år i periode 1 - 2005/2016 og 53% i de kun 3 år i periode 2 - 2016/2020 – se bilag 18A tabel 3 og 4.

Selskabet undlader at fremlægge sine egne oplysninger i forhold til mine alternative præmie eksempler – se bilag 18A tabel 5. Desuden kan jeg oplyse, at jeg i efteråret indhentede et kontroltilbud hos [fjerde selskab] (et Top 3 selskab mht. kundetilfredshed). De oplyste samtidig på mit spørgsmål, at mine 4 mindre skader efter 10 år i 2014/16 ikke ville have medført et krav om præmieforhøjelser, heller ikke højere præmier ved en evt. nytegning hos dem nu. Deres præmier er i øvrigt over 30% lavere end Nykredits, bilen endda over 40%!

Nykredits håndtering af samlerabatter overrasker mig meget. Hvordan kan en bilforsikring stige med 75% i en periode på 4 år fra 2016/2020, når jeg siden 1966 har været bilejer og aldrig har haft en skade i disse mange år!

Der er nogle ukorrekte oplysninger i selskabets skrivelse af 21.5.2020, som jeg vil undlade at kommentere i denne sene fase.

Jeg imødeser Ankenævnets behandling af min klage."

Selskabet har i brev af 9/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers bemærkninger, dateret den 08.06.2020, og vi skal hermed fremsende vores kommentarer hertil.

Klager ønsker dokumentation for, at omtalte præmiestigninger var en del af generelle stigninger for kunder med tilsvarende indtegnede risici i selskabet.

Som svar på klagers ønske om dokumentation vil vi igen tillade os at henvise til vores klagebesvarelse af den 04.02.2020 til klager og den 06.04.2020 til Ankenævnet for Forsikring:

*'Som forsikringsselskab har vi ret til at fastsætte præmier – og dermed også foretage præmieændringer – som vi vurderer svarer til den overtagne risiko. I denne vurdering ses der på det enkelte kundeforhold, generelle udgifter til skader og dermed udgifter til erstatninger.*

*I forbindelse med præmiestigning er der krav om, at vi overholder forsikringsbetingelserne for varslings af ændringerne, dvs. mindst 30 dage før hovedforfald (undtaget ved ændringer i forbindelse med skade.) Som anført ovenfor og tidligere i vores klagebesvarelser har vi overholdt varslingerne.*

*Når vi anfører, at der er tale om 'generelle stigninger', så er det således ikke ensbetydende med at alle kunder har fået samme præmiestigning, men at vi generelt har oplevet et stigende antal skader og højere udgifter til erstatning, og derfor har været nødsaget til at hæve prisen for forsikringerne – både hos dig og andre kunder.*

*På baggrund af ovenstående må vi således fastholde, at vi løbende under forsikringsforholdet har ret til at vurdere, om præmien fortsat modsvarer den indtegnede risiko, og ydermere være berettiget til at varsle præmiestigninger i forsikringsperioden, som – efter vores vurdering – modsvarer den indtegnede risiko, idet vi samtidig skal bemærke, at der på ingen måde er tale om en urimelig præmie, ligesom fristerne for varslingen er overholdt jf. ovenstående.'*

-

Nykredit Forsikring bestrider ikke niveauet af varslede præmiestigninger for hus- og for hjemforsikring, i forbindelse med hovedforfald for begge forsikringer den 01.06.2017.

Jf. klagers bemærkninger er stigningen ca. 32 % for begge forsikringer.

I øvrigt har vi af besvarelsen til Ankenævnet den 06.04.2020 dokumenteret at varslede præmiestigninger er varslet korrekt. Vi skriver:

**Følgende fremgår af forsikringsbetingelserne for Hus- og Indboforsikringen hhv. pkt. 8.1 og 3.1:**

***'Væsentlige ændringer i præmie, selvrisiko eller betingelser varsles mindst 30 dage før forsikringens hovedforfaldsdato. Dette gælder ikke for indeksering, lovmæssige ændringer eller ændringer, der foretages i forbindelse med en skade.'***

Præmieændringer er varslet 42 dage før hovedforfald for hus- og hjemforsikring.

-

Klagers frustration over at han – efter annullering af varslings af samtlige husstandens forsikringer i 2016 – i 2017 igen får varslet præmiestigninger er forståelige.

Vi ønsker at understrege at annulleringen af varslings i 2016 for samtlige husstandens forsikringer, **ikke** er årsagen til at klagers hus- og hjemforsikring blev en del af selskabets generelle præmiejusteringer.

-

Vores undersøgelser af forsikringer sammenlignelige med de forsikringer klager har haft hos Nykredit Forsikring, viser at præmier og præmiestigninger ikke er urimelige i forhold til markedet.

Nykredit Forsikring har årligt fremsendt nye policer og forsikringsoversigter til klager, hermed relevant og overskuelig information om relevante karakteristika om dækninger og selvrisiko, og naturligvis præmier for forsikringen.

At klager ikke er enig i præmieniveauet, gør ikke at det strider mod bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

-

Klager henviser til, at han har indhentet tilbud for sammenligning, og at klager ved den lejlighed har konstateret at tilsvarende forsikringer – ifølge klager – kan købes markant billigere end hos Nykredit Forsikring.

Vi har tidligere i forbindelse med denne sag undersøgt tilsvarende, og vi har ligeledes konstateret at sammenlignelige forsikringer kan købes billigere, men også dyrere på det danske marked for forsikringer.

Særligt for klagers bilforsikring skal det nævnes, at også denne forsikring har været en del af samlerabatten. Vores undersøgelse af præmien for denne type forsikring for denne type køretøj, viser, at præmien, som vi ønskede at opkræve i perioden 01.01.2020 – 01.01.2021 ikke er urimelig i forhold til markedet.

Præmien for perioden er i øvrigt varslet korrekt."

Klageren har i kommentar af 16/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for modparten svar, som åbenbart har krævet ekstra længe overvejelser. Det er selvfølgelig også vanskeligt at finde argumentet for, at en af selskabet selv tilbudt kundefordel - 'samlerabatten' - er grundlaget for, at de 55 års skadefri bilkørsel i egen bil er årsagen til de anførte voldsomme præmiestigninger på 75% i de seneste 4 år. Det havde jeg ikke set komme!

Undlad venligst at betragte det som en kommentar, som kræver fornyet høring hos selskabet/modparten. Jeg ser derfor med glæde frem til Ankenævnets afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets varslingsbrev af 5/10 2016 fremgår bl.a.:

**"Nye priser og forsikringsbetingelser på dine forsikringer i Nykredit Forsikring.**

Vi foretager løbende en gennemgang af vores kunders forsikringer.

Dette er for at sikre, at du altid er opdateret til vores nyeste tariffer og betingelser, som løbende bliver forbedret til fordel for dig. Samtidig foretager vi en vurdering af vores risiko ud fra, hvornår forsikringerne er trådt i kraft, og de anmeldte skader.

Ud fra dette har vi besluttet at ændre på dine forsikringer, som vil være gældende fra næstkommende hovedforfald.

## Hvad betyder dette for dig

### **Bilforsikring police nr. ... ændres pr. 1. januar 2017**

Din pris for forsikringen ændres fra 3.807 kr. til 4.438 kr. helårlig. (2016 indeks)

I forbindelse med opdateringen af din forsikring har vi omtegnet forsikringen til nyt police nr.

### **Husforsikring police nr. ... ændres pr. 1. juni 2017**

Din pris for forsikringen ændres fra 4.942 kr. til 6.531 kr. helårlig. (2016 indeks)

### **Hjemforsikring police nr. ... ændres pr. 1. juni 2017**

Din pris ændres fra 1.865 kr. til 2.696 kr. helårlig. (2016 indeks)

Du vil modtage nye policer på de ændrede forsikringer.

Forsikringerne er opdateret til vores nyeste tariffer og betingelser.

Du kan se dine nye forsikringsbetingelser på [www.nykrediforsikring.dk](http://www.nykrediforsikring.dk)

## Hvad skal du gøre

Du behøver blot at betale dine næste opkrævninger som du plejer. Hermed accepterer du de nye priser, og forsikringsbetingelser.

Hvis du ikke kan acceptere de nye vilkår og ønsker at opsige dine forsikringer, vil dette kræve, vi modtager en opsigelse, fra dit nye selskab.

Har du spørgsmål til vores brev er du velkommen til at kontakte os på telefon ... eller sende en mail på ... ."

Af selskabets mail af 17/10 2016 fremgår bl.a.:

"Jeg har samlet lidt svar til dig og sender lige en mail, hvorefter jeg kontakter dig pr. telefon, hvor vi kan gennemgå den sammen.

Jeg har lige opridset dine spørgsmål og skriver et svar til dig under spørgsmålet.

...

### **4. Hvorfor fremkommer bilforsikringen 2 gange på din oversigt.**

I forbindelse med jeg har foretaget varsling af din forsikring, har jeg omtegnet forsikringen til nyt police nr. pr. næstkommende hovedforfaldsdato.

Vores system læser det derfor, som to forskellige forsikringer, da der nu er 2 forskellige police-numre. Jeg kan godt forstå, det kan virke forvirrende for dig som kunde, men årsagen til vi har valgt at medtage forsikringer, som træder i kraft senere, skyldes at du som kunde skal have mulighed for at se, hvilke forsikringer vi har noteret til senere overtagelse/i kraft.

...



## 7. De varslet præmier til hovedforfaldsdatoerne.

I forbindelse med vi løbende får nye produkter, gennemgår vi de bestående kunders forsikringer. Dette er, som jeg skriver i brevet, for at vi sikrer at du altid er opdateret til vores nyeste tariffer og betingelser.

### **Bilforsikring police nr. ... omtages pr. 1 januar til nyt police nr. ... - vores nyeste tariffer og betingelser.**

Din præmie ændres fra kr. 3807 til kr. 4034 helårlig (2016 indeks)

Jeg har fjernet det tidligere varslet tillæg på forsikringen, derfor er præmien ikke ens med mit tidligere fremsendte brev.

### **Hjemforsikring police nr. ... ændres pr. 1. juni 2017 - vores nyeste tariffer og betingelser.**

Din præmie ændres fra kr. 1.865 til kr. 2.074 helårlig (2016 indeks)

Jeg har fjernet det tidligere varslet tillæg på forsikringen, derfor er præmien ikke ens med mit tidligere fremsendte brev.

### **Husforsikring police nr. ... ændres pr. 1. juni 2017 - vores nyeste tariffer og betingelser.**

Din præmie ændres fra kr. 4.942 til kr. 5.442 helårlig (2016 indeks)

Jeg har fjernet det tidligere varslet tillæg på forsikringen, derfor er præmien ikke ens med mit tidligere fremsendte brev.

Alle dine forsikringer er herefter opdateret til vores nyeste tariffer og betingelser.

Denne opdatering vil medføre præmieforhøjelse på dine forsikringer, men jeg har ikke mulighed for at nedsætte dine præmier yderligere efter opdatering til vores nyeste tariffer og betingelser, da ovenstående præmier er vores gældende tarif præmier."

Af selskabets første varslingsbrev af 18/4 2017 fremgår bl.a.:

#### **"Ny pris på din Husforsikring**

Kære [klageren]

Gennem længere tid har vi oplevet et stigende antal skader og dermed højere udgifter til erstatninger. Derfor hæver vi nu prisen på din forsikring. Vi ændrer ikke din dækning, og du fortsætter med de samme forsikringsbetingelser, som du har i dag.

#### **Hvad betyder det for dig?**

Herunder kan du se, hvad din forsikring, som har fornyelse den 1. juni, kommer til at koste fremover:

| Forsikring                                                                     | Fra kroner | Til kroner * |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| [REDACTED] - Husforsikring                                                     | 5.008,77   | 6.653,68     |
| * De nævnte priser er inklusive gebyrer, afgifter og indeksregulering for 2017 |            |              |

Betaler du månedsvis, kvartalsvis eller halvårligt, fortsætter din betalingsaftale som hidtil. Har du andre forsikringer hos os, informerer vi dig om eventuelle ændringer, senest 30 dage før de bliver fornyet. Din fornyelsesdato er den dag, hvor din forsikring automatisk bliver fornyet for de næste 12 måneder.

## Din forsikring fortsætter automatisk

Din forsikring fortsætter, som den plejer. Hvis du ikke længere ønsker at have din forsikring hos os, skal vi modtage en skriftlig opsigelse fra dig, inden din forsikring bliver fornyet. Dog skal visse forsikringer, såsom ansvar til bil og hund samt branddækning i husforsikringen, overtages af andre selskaber."

Af selskabets andet varslingsbrev af 18/4 2017 fremgår bl.a.:

### "Ny pris på din Hjemforsikring

Kære [klageren]

Gennem længere tid har vi oplevet et stigende antal skader og dermed højere udgifter til erstatninger. Derfor hæver vi nu prisen på din forsikring. Vi ændrer ikke din dækning, og du fortsætter med de samme forsikringsbetingelser, som du har i dag.

### Hvad betyder det for dig?

Herunder kan du se, hvad din forsikring, som har fornyelse den 1. juni, kommer til at koste fremover:

| Forsikring                                                                     | Fra kroner | Til kroner * |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| ██████ - Hjemforsikring                                                        | 1.932,29   | 2.680,45     |
| * De nævnte priser er inklusive gebyrer, afgifter og indeksregulering for 2017 |            |              |

Betaler du månedsvis, kvartalsvis eller halvårligt, fortsætter din betalingsaftale som hidtil. Har du andre forsikringer hos os, informerer vi dig om eventuelle ændringer, senest 30 dage før de bliver fornyet. Din fornyelsesdato er den dag, hvor din forsikring automatisk bliver fornyet for de næste 12 måneder.

## Din forsikring fortsætter automatisk

Din forsikring fortsætter, som den plejer. Hvis du ikke længere ønsker at have din forsikring hos os, skal vi modtage en skriftlig opsigelse fra dig, inden din forsikring bliver fornyet. Dog skal visse forsikringer, såsom ansvar til bil og hund samt branddækning i husforsikringen, overtages af andre selskaber."

Af forsikringsoversigt af 17/11 2017 fremgår bl.a.:

"Du skal være opmærksom på, at der er sket væsentlige ændringer i dine priser. Se "Nyheder og ændringer" for information om ændringer i dine betingelser.

# Ankenævnet for Forsikring

27.

94946

| Følgende forsikringer fornyes 1. januar                                                                      |                       |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|
| Forsikring                                                                                                   | Helårlig præmie (kr.) |           |
|                                                                                                              | Nuværende             | Ny (2018) |
|  [redacted] - Bilforsikring | 4.108,28              | 5.134,61  |

| Følgende forsikringer fornyes senere i 2018                                                                          |              |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|
| Information om eventuelle nye priser og ændringer i betingelser, kommer i forbindelse med forsikringens hovedforfald |              |                  |
| Forsikring                                                                                                           | Hovedforfald | Nuværende præmie |
|  [redacted] - Hjemforsikring        | 1. juni      | 1.873,45         |
|  [redacted] - Husforsikring         | 1. juni      | 4.959,68         |

Af selskabets brev af 18/4 2018 med police for husforsikringen gældende fra 1/6 2018 fremgår bl.a.:

| Pris i kroner (2018)                             | Nuværende præmie | Ny præmie       |
|--------------------------------------------------|------------------|-----------------|
| <b>Præmie ekskl. gebyrer, afgifter og bidrag</b> | <b>6.515,00</b>  | <b>6.822,00</b> |
| Skadeforsikringsafgift til staten                | 71,68            | 75,04           |
| Årlig Stormflods-/stormfaldsafgift               |                  | 60,00           |
| Opkrævningsgebyr                                 |                  | 7,00            |
| <b>I alt</b>                                     |                  | <b>6.964,04</b> |

Gebyr ved indgåelse af aftalen betales ved køb af forsikringen.  
Øvrige administrationsgebyrer, afgifter og bidrag betales løbende.

| Din forsikring               | Dækker                              |
|------------------------------|-------------------------------------|
| Brand                        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Anden bygningsbeskadigelse   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Svampe-, råd- og insektskade | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Skjulte indvendige rør       | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Stikledninger                | <input checked="" type="checkbox"/> |

Af selskabets brev af 18/4 2018 med police for hjemforsikringen gældende fra 1/6 2018 fremgår bl.a.:

| Pris i kroner (2018)                             | Nuværende præmie | Ny præmie       |
|--------------------------------------------------|------------------|-----------------|
| <b>Præmie ekskl. gebyrer, afgifter og bidrag</b> | <b>2.585,00</b>  | <b>2.713,00</b> |
| Skadeforsikringsafgift til staten                | 28,45            | 29,84           |
| Årlig Stormflods-/stormfaldsafgift               |                  | 60,00           |
| Opkrævningsgebyr                                 |                  | 7,00            |
| <b>I alt</b>                                     |                  | <b>2.809,84</b> |

Gebyr ved indgåelse af aftalen betales ved køb af forsikringen.  
Øvrige administrationsgebyrer, afgifter og bidrag betales løbende.

| Din forsikring     | Dækker                              |
|--------------------|-------------------------------------|
| Indbo              | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ansvar             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Cykel              | <input checked="" type="checkbox"/> |
| El-skade I, Alm.   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| El-skade II, Særl. | <input checked="" type="checkbox"/> |

# Ankenævnet for Forsikring

28.

94946

I mail til selskabet af 17/12 2018 reklamerede klageren til selskabet over præmiestigningerne. Vedhæftet mailen var en tabel over præmiestigningerne med bemærkninger. Af bemærkningerne fremgår bl.a., at klageren den 17/11 2017 modtog en mail med forsikringsoversigten for 2018, og at "jeg glemte at kontrollere eller overså mailen. Grim forhøjelse på bil!!".

Af klagerens klage af 12/2 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg flyttede mine forsikringer fra [andet selskab] til Nykredit i 2006 i forbindelse med en låneomlægning og da jeres priser var OK. Efter mange år uden skader løb jeg ind i en uheldig periode fra 2014 - 2016. a. kloakskader da området blev rotteplaget fra hovedkloak (jeg satte en rottespærre i brønden), b. et mindre tyveri fra bil ved ferie i [udlandet], c. min kone tabte en helt ny mobil ..., d. indbrud i vort hus (jeg sikrede med alarm og særlig metal skinne på indbrudsdøren). Ingen af disse sikringstiltag udløste dog præmiefavør. I stedet modtog jeg den 5.10.2016 fra [selskabets medarbejder 1] et brev med meget voldsomme præmieforøgelser på 29% gældende fra 2017. Efter en del drøftelser blev præmiestigning fastsat til 1%. Endvidere drøftede og viderebragte hun nogle fejl i jeres kundevendte it billeder, hvor data ikke var ens eller dobbelte. Ikke med i dette brev. Noget tyder dog på, at der stadig er datarod hos jer.

Jeg har derfor ikke gennemgået jeres mange årsbreve mv meget nøje, da jeg forudsatte at tingene fremover var på plads. Jeg har nu gennemgået samtlige breve og har lavet en vedlagt samlet oversigt af 9.2.2019. Det har været en ret kompliceret opgave med mange overraskelser. Den første stigning sker allerede i 2017 med 34% på hus og hjem. I 2018 for bilen 27% uanset super elitebilist. I 2019 for bilen et nyt hop med 15%, mens jeg ikke kan finde hoved og hale på hus og hjem. Som det fremgår side 3 i skemaet, er præmierne siden 23.11.2016 til 1.1.2019 steget med bil 49%, hus 38% og hjem 42%!!

Som mangeårig medarbejder i Nykredit er jeg målløs over en så grov og ensidig tilsidesættelse af en præmieaftale, som blev grundigt gennemdrøftet 23.11.2016 og hvor jeg ikke har haft nye skader eller risikoforandringen. Jeg håber dog, at der sket en teknisk fejl i jeres ekspedition og registreringer. Det ser næsten ud til, at 23.11.2016 aftalen ikke er registreret korrekt.

I samme periode er min elitebilpræmie steget med 49% til kr. 5.877. Jeg har netop været til 80.000 km service hos [værkstedet], hvor jeg faldt over deres bilforsikrings brochure, hvor min præmie vil være 4.068 kr. hos [tredje selskab] ellers kendt som et højprisselskab... Jeg imødeser en positiv behandling og jeres tilbagebetaling af de urigtige opkrævede forhøjede præmier."

# Ankenævnet for Forsikring

29.

94946

Af klagerens nyeste tabel over præmiestigninger i perioden 2017/2019 fremgår bl.a.:

| Nr. | Mail om ændring        | Bil          | Hus        | Hjem       | Bemærkninger                                                                           |
|-----|------------------------|--------------|------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.0 | 18.11.2015 (2016 pris) | 3.755        | 4.831      | 2.219      | Sum 10.805 kr. Kunde siden 2005.                                                       |
| 2.0 | 5.10.2016 (2016 pris)  | 3.755        | 4.942      | 1.865      | Mail om ekstraordinær præmiestigning fra [redacted] + police-ændring Bil – se bilag 1. |
|     | Nye 2016 priser        | 4.438        | 6.531      | 2.696      |                                                                                        |
|     | Stigning 29% 3.103 kr  | 18% 683      | 32% 1.589  | 44% 831    |                                                                                        |
| 2.1 | 17.10.2016             | 3.807        | 4.942      | 1.865      | Mail om 2016 præmier fastlagt efter                                                    |
|     | Nye 2016 priser        | 4.034        | 5.442      | 2.074      | tif drøftelse [redacted]. Mail af                                                      |
|     | Stigning 9% 936 kr     | 6% 227       | 10% 500    | 11% 209    | 5.10.2016 er nu fjernet – se bilag 2                                                   |
| 2.2 | 23.11.2016 (1.0 – 2.2) | 3.938        | 5.008      | 1.932      | Årsoversigt 2016 med de faktiske                                                       |
|     | Stigning +1% 74 kr     | 183          | 177        | -287       | præmier. Stigning nu kun 1%!                                                           |
| 3.0 | 20.12.2016/18.4.2017   | 3.938        | 5.008      | 1.932      | 20.12.2016 Ny bilpolice. 18.4.2017                                                     |
|     | Nye 2017 priser        | 4.209        | 6.653      | 2.680      | stigning Hus/Hjem ikke modtaget.                                                       |
|     | Stigning 24% 2.664 kr  | 7% 271       | 33% 1.645  | 39% 748    | Kopi sendt 21.12.18 af [redacted]                                                      |
| 4.0 | 17.11.2017             | 4.108        | 6.653      | 2.680      | BIL stor stigning. Mærkelige 2018                                                      |
|     | Nye 2018 priser        | 5.225        | 6.964      | 2.809      | præmier HUS og HJEM? 6.4.2020                                                          |
|     | Stigning 12% 1.557 kr  | 28% 1.117    | 5% 311     | 5% 129     | oplyser NYK, at det var deres fejl.                                                    |
| 5.0 | 18.4.2018              |              | 6.586      | 2.613      | Policer med mærkelige gamle 2018                                                       |
|     | Nye 2018 priser        |              | 6.964      | 2.809      | præmier for HUS og HJEM? 6.4.2020                                                      |
|     | Stigning 6% 574 kr     |              | 6% 378     | 8% 196     | oplyser NYK, at det var deres fejl.                                                    |
| 5.1 | 16.11.2018             | 5.134        | 6.964      | 2.809      | Min indsigelse pr mail 18.12.2018                                                      |
|     | Nye 2019 priser        | 5.877        | 6.897      | 2.742      | over voldsomme præmiestigninger                                                        |
|     | Stigning 4% 609 kr     | 15% 743      | 1% -67     | 3% -67     | på 53% 2016/19 se 2.2./6.0 side 2.                                                     |
| 6.0 | 1.1.2019/17.4.2019     | 5.134        | 6.897      | 2.742      | Nye mails med meget væsentlige                                                         |
|     | Nye 2019 priser        | 6.008        | 7.554      | 3.013      | prisændringer i 2019!                                                                  |
|     | Stigning 12% 1.802 kr  | 17% 874      | 10% 657    | 10% 271    | Mail 2.4.2019 om fusion Gjensidige.                                                    |
| 7.0 | 15.11.2019             | 5.874        | 7.554      | 3.013      | BIL reguleret pr 1.1.2020.                                                             |
|     | Nye 2020 priser        | 6.869        | (7.447)    | (2.906)    | HUS og HJEM reguleres først pr 1/6-                                                    |
|     | Stigning 17% 992 kr    | 17% 992      | (-107)     | (-107)     | 2020 med advis i april 2020.                                                           |
| A1  | Stigning 2016/2019     | ALLE 3 fors. |            |            |                                                                                        |
| 2.2 | Priser 23.11.2016      | 3.938        | 5.009      | 1.932      | Præmier aftalt med [redacted]                                                          |
| 6.0 | Pris 1.1 og 17.4.2019  | 6.008        | 7.554      | 3.013      | Nye præmier 2019.                                                                      |
|     | 2016/19 53% 5.696 kr   | 53% 2.070    | 51% 2.545  | 56% 1.081  | Stigning på kun 3 år 53% 5.696 kr!!                                                    |
| A2  | Stigning 2016/2020     | Kun BIL      |            |            |                                                                                        |
| 2.2 | Pris 23.11.2016        | 3.938        |            |            |                                                                                        |
| 7.0 | Nye 2020 priser        | 6.869        | Ikke kendt | Ikke kendt |                                                                                        |
|     | Stigning 2017/2020     | 75% 2.931    |            |            | Stigning på de seneste 4 år 75%!!                                                      |
| B   | Stigning 2005/2016     | ALLE 3 fors. |            |            |                                                                                        |
| 0.0 | Startpræmier 20.9.05   | 4.888        | 2.223      | 1.562      | Årligt 8.673 kr                                                                        |
| 1.0 | Præmie 2015            | (2013) 4.446 | 4.831      | 2.219      | Årligt 11.496 kr. Ny bil i 2014.                                                       |
|     | 2005/16 33% 2.823 kr   | -9% -442     | 2.609      | 657        | Stigning de 11 første år 33%                                                           |
| C   | Sammenligning andre    | Bil          | Hus        | Hjem       |                                                                                        |
| 7.0 | Min bil hos Nykredit   | 6.869        |            |            | Normale betingelser for min [redacted]                                                 |
| 8.0 | Hos tredje selskab     | 4.068        |            |            | [redacted] hos tredje selskab                                                          |
|     | Jeg betaler            |              |            |            |                                                                                        |
|     | 41% 2.801 kr mere      | 2.801        |            |            |                                                                                        |
| 9.0 | Mit hus hos Nykredit   | *            | 7.554      | 3.013      | *Nykredit ansat med tilsvarende hus                                                    |
|     | Andet hus hos Nykredit |              | 5.359      | 1.968      | beliggende i [redacted] området.                                                       |
|     | Jeg betaler            |              |            |            |                                                                                        |
|     | 44% 3.240 kr mere      |              | +41% 2.195 | 53% 1.045  |                                                                                        |

Af forsikringsbetingelserne for husforsikringen fremgår bl.a.:

## "8. Ændring af præmie, selvrisko eller betingelser

8.1 Væsentlige ændringer i præmie, selvrisko eller betingelser varsles mindst 30 dage før forsikringens hovedforfaldsdato. Dette gælder ikke for indeksering, lovmæssige ændringer eller ændringer, der foretages i forbindelse med en skade.

8.2 Ønsker du ikke at acceptere, de væsentlige ændringer vi varsler, vil du være fritstillet fra forsikringens hovedforfaldsdato.

8.3 Med hensyn til brandforsikring skal opsigelse ske i henhold til de i punkt 5 fastsatte særlige regler."

Af forsikringsbetingelserne for hjemforsikringen fremgår bl.a.:

**"3. Ændring af præmie, selvrisko eller betingelser**

3.1 Væsentlige ændringer i præmie, selvrisko eller betingelser varsles mindst 30 dage før forsikringens hovedforfaldsdato. Dette gælder ikke for indeksering, lovmæssige ændringer eller ændringer, der foretages i forbindelse med en skade.

3.2 Ønsker du ikke at acceptere, de væsentlige ændringer vi varsler, vil du være fritstillet fra forsikringens hovedforfaldsdato."

Af forsikringsbetingelserne for bilforsikringen gældende fra den 1/1 2017 til den 1/1 2020 fremgår bl.a.:

**"7. Ændring af præmie, selvrisko eller betingelser**

7.1 Væsentlige ændringer i præmie, selvrisko eller betingelser varsles mindst 30 dage før forsikringens hovedforfaldsdato. Dette gælder ikke for indeksering, lovmæssige ændringer eller ændringer, der foretages i forbindelse med en skade.

7.2 Ønsker du ikke at acceptere, de væsentlige ændringer vi varsler, vil du være fritstillet fra forsikringens hovedforfaldsdato."

**Nævnet udtaler:**

Klageren, der har haft hus-, hjem- og bilforsikring i selskabet, modtog i oktober 2016 brev fra selskabet om præmieforhøjelser på forsikringerne til hovedforfald. Efter korrespondance mellem klageren og selskabet blev de varslede præmieændringer annulleret, og forsikringerne fortsatte uændret, bortset fra almindelige indekseringer. Klageren har anført, at han i december 2018 opdagede, at præmierne på de anførte forsikringer var blevet forhøjet flere gange siden aftalen i 2016. Han kræver tilbagebetaling af præmiestigningerne samt renter af beløbet for perioden 2017-2020. Han klager videre over selskabets sagsbehandlingstid.

Klageren har blandt andet anført, at selskabet har afvist at oplyse, hvad hans normalpræmie ville have været i perioden, såfremt der alene var sket indeksreguleringer. Herudover har han anført, at han har reklameret rettidigt vedrørende forhøjelserne, idet han først fik kendskab til

selskabets varslingsbreve af 18/4 2017, for så vidt angår hus og familieforsikringen, ved en telefonsamtale den 21/12 2018 med selskabet, da han ikke tidligere har modtaget brevene. Han finder det overraskende, at selskabet har afsendt brevene som brevpost med PostNord, når han i 2017 har modtaget 4 andre breve fra selskabet på e-Boks. Han har desuden anført, at varslingen af præmieforhøjelser på hus- og hjemforsikringen ved brevene af 18/4 2017 skete 6 måneder efter, at selskabet havde frafaldet deres ellers varslede præmiestigninger af 5/10 2016. Han mener, at det strider mod god forsikringsskik samt aftalelovens § 36, at selskabet blot 6 måneder efter aftalen med selskabet igen varslede præmiestigninger. Han finder, at selskabet ikke har dokumenteret, at der er sagligt grundlag for en generel præmieforhøjelse i 2017 på 32 %.

Om selskabets fremsendelse af brevene den 18/4 2017 har klageren blandt andet bemærket, "Så vidt jeg kan se, har jeg ikke stillet krav om anvendelse af anbefalet post ved forsendelse af 18.4.2017 brevene (bilag C og D), men kun henvist til de almindelige regler i aftaleloven. Da der er tale om 2 ens breve, den samme dag, til samme kundenr, i samme masseforsendelse, giver det vel ikke formodning for, at mindst 1 af brevene bedre når frem til rette modtager. Det kræver vel, at forsendelsen sker på forskellige dage?"

Klageren har videre oplyst, at et andet selskab med meget høj kundetilfredshed, ville tegne hans forsikring til "normalpriser".

Over for selskabet har klageren i klage af 12/2 2019 blandt andet anført, at "i stedet modtog jeg den 5.10.2016 fra [selskabets medarbejder 1] et brev med meget voldsomme præmieforøgelser på 29% gældende fra 2017. Efter en del drøftelser blev præmiestigning fastsat til 1%. Endvidere drøftede og viderebragte hun nogle fejl i jeres kundedevnte it-billeder, hvor data ikke var ens eller dobbelte. Ikke med i dette brev. Noget tyder dog på, at der stadig er datarod hos jer. Jeg har derfor ikke gennemgået jeres mange årsbreve mv meget nøje, da jeg forudsatte at tingene fremover var på plads".

Selskabet har henvist til, at det af varslingsbrevene af 18/4 2017 fremgår, at der var tale om en generel stigning, og at klageren accepterede præmiestigningerne ved at indbetale de forhøjede præmier pr. hovedforfaldsdato den 1/6 2017 via betalingsservice. Selskabet har beklaget, at præmiestigningerne for hus- og hjemforsikringen ikke fremgår af forsikringsoversigten, der blev sendt til klageren af 17/11 2017, hvilket naturligvis ikke er hensigtsmæssigt, men de korrekte priser fremgik dog af de fremsendte varslinger og opkrævninger. Selskabet har anført, at der den 18/4 2018 blev fremsendt policer for hus- og hjemforsikringen til klagerens e-Boks i forbindelse med hovedforfald for begge forsikringer pr. 1/6 2018, og at klageren først den 18/12 2018 reklamerede over alle præmiestigningerne. Det er selskabets vurdering, at fristerne for varslings af prisstigninger er overholdt, og at klageren ikke har reklameret rettidigt, da han den 18/12 2018 reklamerede over præmieforhøjelserne.

Selskabet har anført, at det er berettiget til at opkræve den præmie, som selskabet mener er passende ud fra en vurdering af den indtegnede risiko, og at klageren ikke har dokumenteret, at der er tale om urimelige præmier, da forsikringerne både kan tegnes til højere og lavere præmier ved andre selskaber.

Over for nævnet har selskabet om brevene afsendt den 18/4 2017 blandt andet anført, "Nykredit Forsikring har pr. 18.04.2017 varslet præmiestigning for Husforsikring ... og for Hjemforsikring ..., gældende for forsikringsåret 01.06.2017 – 01.06.2018. Varsling vedrørende præmieforhøjelse er afsendt pr. brevpost d. 18.04.2017, og varsling er dermed afsendt 42 dage før hovedforfaldsdatoen. Breve afsendt med Postnord forventes leveres hos modtager inden for ca. 5 hverdage. De to breve er fremsendt med almindelig post til [klagerens adresse]. Der er ikke noget krav om, at breve af den type skal sendes anbefalet. (Bilag C og D). Vi skal samtidig bemærke at der er sendt 2 særskilte breve afsted til klager – ét brev vedrørende Husforsikringen og ét brev vedrørende Indboforsikringen. Ved afsendelse af 2 særskilte breve må det formodes, at klager har modtaget i hvert fald ét af brevene, og at dette burde have givet anledning til reaktion på præmiestigningen fra klagers side, og dermed ville han også være blevet informeret om den skete præmiestigning på begge forsikringer".



Selskabet har videre beklaget, at sagen har haft et langstrakt forløb, og har hertil bemærket, at der har været en hel del korrespondance med klageren, herunder har korrespondancen været præget af endog meget detaljerede og omfangsrige henvendelser fra klageren, som har medvirket til at forlænge sagsforløbet.

Af selskabets varslingsbreve af 18/4 2017 fremsendt med almindelige post til klageren fremgår det, at præmien pr. 1/6 2017 for hjemforsikringen hæves fra 1.932,29 kr. til 2.680,45 kr., og for husforsikringen fra 5.008,77 kr. til 6.653,68 kr.

Det fremgår af forsikringsoversigten af 17/11 2017, at præmien for klagerens bilforsikring steg fra 4.108,28 kr. til 5.134,61 kr. ved hovedforfald den 1/1 2018. Af oversigten fremgår videre, at hjem- og husforsikringen havde hovedforfald den 1/6 2018, og at eventuelle nye priser og ændringer i betingelserne, ville komme i forbindelse med forsikringernes hovedforfald. Af forsikringsoversigten fremgår ikke de opdaterede præmiestørrelser svarende til det oplyste i selskabets breve af 18/4 2017.

Af policer af 18/4 2018 fremgår de opdaterede præmier for hus- og hjemforsikringen til hovedforfald den 1/6 2018 med angivelse størrelsen af præmiestigningen som følge af indeksering af præmien, men ikke udtrykkelige oplysninger, om den ekstraordinære præmiestigning pr. 1/6 2017.

Nævnet lægger til grund, at præmiestigningerne som selskabet varslede den 18/4 2017 (hus og familieforsikring) og i forsikringsoversigten den 17/11 2017 (bilforsikringen) er udtryk for generelle præmiestigninger, der var rettet mod en større kreds af kunder, og at præmiestigningerne var fastsat ud fra generelle kriterier. Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet, der kort forinden havde frafaldet individuelt begrundede præmieforhøjelser på klagerens forsikringer, efterfølgende varslede generelle præmiestigninger som led i den almindelige forretningsdrift.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at varslingen af præmieforhøjelsen på bilforsikringen i forsikringsoversigten af 17/11 2017 er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Der er efter det oplyste tale om en generel prisstigning, der gælder for en større kreds af kunder. Nævnet finder ikke grundlag for at derfor ikke grundlag for at kritisere størrelsen af den af præmie som selskabet har opkrævet ved forsikringens hovedforfald den 1/1 2018 og herefter.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 33, at meddelelser fra selskabet til forsikringstageren først bliver virksomme, når de modtages af forsikringstageren. Det er selskabet, der har bevisbyrden for, at meddelelsen er kommet frem, jf. herved blandt andet landsretsdommen gengivet i UfR 2015.770, hvoraf det fremgår, at ved bevisbedømmelsen af, om et selskab har ført tilstrækkeligt bevis for, at en meddelelse er kommet frem, må det indgå, om der er afsendt et eller flere breve, idet der kun er beskeden sandsynlighed for, at ingen af brevene er nået frem, hvis flere breve er afsendt.

Det er derfor selskabet, der skal bevise, at selskabets meddelelse breve om præmieforhøjelser, der begge er sendt den 18/4 2017 er kommet frem til klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at selskabets to breve af 18/4 2017, der indeholdt meddelelser om præmieforhøjelserne er kommet frem til klageren. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om to ens breve, der er afsendt samme dag til klageren i forbindelse med en masseforsendelse, som selskabet ikke har kunnet redegøre fyldestgørende for. Nævnet har herudover lagt vægt på, at klageren kort forinden have reklameret og korresponderet med selskabet i ikke ubetydeligt omfang om en tidligere varslet præmieforhøjelse, og at det har formodningen imod sig, at klageren ved en fornyet præmieforhøjelse af stort set samme størrelse ikke ville have reklameret over for selskabet.

Ifølge forsikringsbetingelserne skal præmieforhøjelser, bortset fra indeksreguleringer o.l. varsles med mindst 30 dages varsel til hovedforfald. Nævnet må lægge til grund, at klageren alene har fået oplysning om de nye præmier via hans betalinger på betalingsservice og de fremsendte

# Ankenævnet for Forsikring

35.

94946

policer for hjemforsikringen af 18/4 2018, der ikke indeholder en egentlig varsling eller udtrykkelig information om den ekstraordinære præmiestigning af forsikringerne pr. 1/6 2017. Nævnet finder derfor, at selskabet ikke har godtgjort, at det har foretaget rettidig varsling af præmieforhøjelserne i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Nævnet finder, at klageren reklamerede rettidigt over præmiestigningerne, da han henvendte sig til selskabet den 18/12 2018. Nævnet har lagt vægt på, at klageren efter eget udsagn reklamerede straks han opdagede, at der var indført ekstraordinære præmiestigninger, og at det efter nævnets opfattelse ikke bebrejdes klageren, at han ikke tidligere opdagede, at præmierne var forhøjet.

Nævnet finder på denne baggrund, at selskabets forhøjelser af præmierne på hus- og familieforsikringerne ikke er gyldigt vedtaget mellem parterne. Nævnet finder, at selskabet først fra hovedforfald den 1/6 2019 har været berettiget til forhøje præmien. Selskabet skal derfor tilbagebetale den for meget opkrævede præmie forud for dette tidspunkt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i brevene af 17/6 2017 procentuelt varsledes betydelige præmieforhøjelser af væsentlig betydning for klagerens grundlag for at beslutte, om han ville fortsætte forsikringsforholdet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Nykredit Forsikring A/S, skal tilbagebetale den for meget opkrævede præmie for hus- og familieforsikringen forud for den 1/6 2019 i overensstemmelse med det ovenfor anførte med tillæg af renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

# Ankenævnet for Forsikring

36.

94946

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand